



# SMLOUVA O KOMPLEXNÍ PODPOŘE A UŽÍVÁNÍ SW SERVISNÍ SMLOUVA

číslo STP/18/87

uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“)

## 1. SMLUVNÍ STRANY

### 1.1. Objednatel:

Název	<b>Město Semily</b>
Sídlo	Husova 82, 513 01 Semily
jehož jménem jedná	Bc. Lena Mlejnková, starostka
Zástupce ve věcech smluvních	Bc. Lena Mlejnková, starostka
Zástupce pro věci technické	Ing. Miloš Sladký, tajemník úřadu
IČO	00276111
DIČ	CZ00276111
Bankovní spojení	Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu	27-1263108309/0800
Tel./Fax	481 629 221 / 481 629 209
E-mail:	podatelna@mu.semily.cz
Datová schránka:	d36bywp

(dále jen jako „Objednatel“)

### 1.2. Poskytovatel:

Název	<b>VERA, spol. s r.o.</b>
Sídlo	Lužná 716/2, 160 00 Praha 6
Zastoupený	Ing. Jiří Matoušek, jednatel
Zástupce pro věci technické	xxxxxxxxxxxx
IČ:	62587978
DIČ:	CZ62587978
Bankovní spojení:	xxxxxxxxxx, č.ú. xxxxxxxxxxxxxxxx
Zápis v obchodním rejstříku:	Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 34140
Tel:	xxxxxxxxxx
Fax:	xxxxxxxxxx
E-mail:	xxxxxxxxxx
Datová schránka:	egws34p

(dále jen jako „Poskytovatel“)

a Objednatel a Poskytovatel společně také jako „Smluvní strany“



## 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání v oborech, které pokrývají předmět plnění této smlouvy, přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno a je dle příslušných právních předpisů postačující k provedení činnosti dle této smlouvy.
- 2.3. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele ze dne 13.04.2018 podaná na základě Oznámení o zakázce zveřejněném ve Věstníku veřejných zakázek pod evid. č. Z2018-007662, a to pro veřejnou zakázku nazvanou Modernizace a rozšíření informačního systému města Semily, část 3. Rozšíření AIS, modernizace IS Městské policie (dále jen „veřejná zakázka“), zadávanou v souladu se ZZVZ.
- 2.4. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 2.5. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

## 3. ÚČEL SMLOUVY

- 3.1. Účelem této servisní smlouvy (dále jen „smlouva“) je určení a definice závazku Poskytovatele zajistit pro Objednatele uživatelskou a technickou servisní podporu (dále jen „servis“ nebo „servisní podpora“) částí informačních systémů dodaných Poskytovatelem pro potřeby Objednatele. Smlouva upravuje zejména časové a věcné vymezení servisní podpory zajišťované Poskytovatelem, včetně vymezení rozsahu servisních činností a způsobu určení jejich ceny včetně podmínek její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 3.2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačních systémů, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné závady a chyby servisovaného programového vybavení.
- 3.3. Vymezení touto smlouvou dotčeného programového vybavení je uvedeno v **Příloze B** této smlouvy.

## 4. DEFINICE POJMŮ

- 4.1. **Agendový informační systém města Semily** (dále též „AIS“) je soubor programového vybavení sloužící pro provoz ekonomických agend, organizačních agend, správních agend města Semily a Městského úřadu Semily.
- 4.2. **Rozšířený agendový informační systém města Semily** (dále též „RAIS“) je soubor programového vybavení dodaný, implementovaný a integrovaný Poskytovatelem za



účelem rozšíření AIS o agendy a funkce podrobně vymezené ve smlouvě o dílo uzavřené mezi Objednatelém a Poskytovatelem (dále jen „Smlouva o dílo“) dne .....

- 4.3. **Informační systém Městské policie** (dále též „ISMP“) je soubor programového vybavení pro podporu činnosti Městské policie modernizovaný Poskytovatelem prostřednictvím desktopových aplikací a mobilní aplikace v rozsahu podrobně vymezeném ve Smlouvě o dílo.
- 4.4. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 4.5. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW komponentami informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
- 4.6. **Servisní podpora** je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze A** této smlouvy.
- 4.7. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 4.8. **Servisní pracoviště** Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 4.9. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatelē sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatelē, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v **Příloze A**.
- 4.10. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatelē na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 4.11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele jedním ze způsobů uvedených v **bodě 1.7 a 2.4 Přílohy A**.
- 4.12. Pod pojmem **update** se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.
- 4.13. Pod pojmem **upgrade** se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým



tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem".

## 5. ROZSAH A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu na programové vybavení specifikované v **Příloze B**, a to v rozsahu uvedeném v **Příloze A**.
- 5.2. Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy, a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 5.3. Délka servisního období se stanovuje na dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla, provedeného dle Smlouvy o dílo, do rutinního (produktivního) provozu.
- 5.4. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v **čl. 5.3**. V případě prodloužení doby trvání smlouvy (délky servisního období) dle věty první je Poskytovatel oprávněn jednostranně zvýšit cenu uvedenou v **čl. 6** níže, a to nejvýše o průměrnou roční míru inflace za poslední kalendářní rok servisního období stanovenou Českým statistickým úřadem.
- 5.5. Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled o provedených servisních činnostech.

## 6. CENA

- 6.1. Ceny služeb poskytovaných v rámci servisní podpory (dále jen „ceny“) jsou uvedeny v **Příloze C** této smlouvy. Jednotlivé dílčí (paušální) ceny jsou stanoveny jako nejvýše přípustné za rozsah služeb vymezený touto smlouvou po celou dobu její účinnosti, s výjimkou případu uvedeného v odst. 5.4. článku 5 této smlouvy.
- 6.2. K cenám uvedeným v **Příloze C** bude připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši odpovídající platným předpisům ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. V den podpisu této smlouvy je aktuální sazba DPH 21 %.
- 6.3. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.
- 6.4. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí připsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch banky (poskytovatele platebních služeb) Poskytovatele.
- 6.5. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.



- 6.6. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
- číslo a datum vystavení faktury,
  - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
  - název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného operačního programu, následujícím způsobem: Projekt „Modernizace a rozšíření informačního systému města Semily, část 3. Rozšíření AIS, modernizace IS Městské policie“, reg. č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0004444,
  - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
  - lhůtu splatnosti faktury,
  - název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
  - jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 6.7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 6.8. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.9. Poskytovatel ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění (dále jen „zákon o DPH“). V případě, že se v průběhu poskytování zdanitelného plnění dle této smlouvy stane Poskytovatel nespolehlivým plátcem dle zákona o DPH, je oprávněn Objednatel uhradit Poskytovateli fakturovanou částku za plnění předmětu smlouvy sníženou o daň z přidané hodnoty. V takovém případě Objednatel uhradí daň z přidané hodnoty z poskytnutého zdanitelného plnění správci daně Poskytovatele, a to dle § 109a zákona o DPH – Objednatel v tomto případě není vůči Poskytovateli v prodlení s úhradou daně z přidané hodnoty.

## 7. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel.



- 7.2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 7.3. Poskytovatel odpovídá za škody na SW vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 7.4. Nejpozději do 5 pracovních dnů po nabytí účinnosti této smlouvy se Objednatel zavazuje písemně oznámit Poskytovateli odpovědné pracovníky, kteří budou vystupovat jako kontaktní osoby Objednatele a budou ho zastupovat při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7.6. Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
- bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
  - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 7.7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného SW vybavení dle specifikace dle **Přílohy B** této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení (upgrade a update agend specifikovaných v příloze B).
- 7.8. Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů, než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v **Příloze B** této smlouvy).

## 8. DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) a čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o



zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ a obecného nařízení.

- 8.2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy a po dobu nezbytně nutnou k plnění účelu této smlouvy.
- 8.3. Poskytovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele. V případě obecného písemného povolení je Poskytovatel povinen Objednatele informovat o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky nebo tyto změny odmítnout.
- 8.4. Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Objednatele provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky ZOOÚ a obecného nařízení. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- 8.5. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 8.6. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně pokynů v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Evropské unie nebo České republiky, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě je povinen Poskytovatel informovat Objednatele o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 8.7. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy, zejména obecným nařízením, a odst. 8.5. dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
- 8.8. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci zpracovávající osobní údaje byli v souladu s platnými právními předpisy zavázáni k mlčenlivosti a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 8.9. Poskytovatel je povinen přijmout všechna opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení, a to minimálně tak
  - i aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech;
  - ii aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují zvláštní kategorie osobních údajů, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech;



- iii aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
  - a je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
  - b je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 8.10. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 8.11. Poskytovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování osobních údajů, je povinen být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. obecného nařízení.
- 8.12. Poskytovatel je povinen být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 obecného nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
- 8.13. Poskytovatel je povinen v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Objednateli po ukončení poskytování služeb spojených s jejich zpracováním, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo České republiky nepožaduje uložení daných osobních údajů.
- 8.14. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku smlouvy, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům aktivně přispět. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení nebo jiné předpisy Evropské unie nebo České republiky týkající se ochrany údajů.
- 8.15. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 8.16. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 8.17. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
  - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
  - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
  - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,





- d) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
  - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
  - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 8.18. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 8.19. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.20. Tato smlouva, včetně všech jejích příloh, podléhá zveřejnění v Registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., v platném znění. Smlouvu do 30 dnů od jejího uzavření zveřejní Objednatel. Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 8.21. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

## 9. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za deset dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 9.2. V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý jednotlivý případ. To se netýká případu, kdy Poskytovatel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem písemně upozornil Objednatele.
- 9.3. Za nedodržení pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření dle **čl. 11.4** této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každý zjištěný případ porušení, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu ke zjednání nápravy Objednatel určí.
- 9.4. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle **čl. 9.1** této smlouvy.
- 9.5. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.



- 9.6. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 9.7. Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám Objednatele uvedeným v čl. 1.1 této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 9.8. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

## 10. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1. Smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran.
- 10.2. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv zřízeném zákonem č. 340/2015 Sb., v platném znění, a to i v případě, že bude v Registru smluv zveřejněna Poskytovatelem nebo třetí osobou před tímto dnem.
- 10.3. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
- neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelem,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
  - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
  - opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
  - opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 10.4. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, e-mailových adresách apod., uvedených v této smlouvě.



- 11.2. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Změna smlouvy v jiné, než písemné formě, se vylučuje.
- 11.3. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2028. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 11.4. Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů dle pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření, která jsou součástí Pravidel pro žadatele a příjemce v Operačním programu IROP. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen.
- 11.5. Smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Poskytovatel a dva stejnopisy smlouvy Objednatel.
- 11.6. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.7. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 11.8. Smlouva byla schválena Radou města Semily dne 09.05.2018 usnesením č.180509/RM/217.
- 11.9. Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:

**Příloha A – Vymezení rozsahu a podmínek pro poskytování servisní podpory**

**Příloha B – Specifikace podporovaného programového vybavení**

**Příloha C – Ceník služeb**

**OBJEDNATEL:**

Bc. Lena Mlejnková  
Starostka

V Semilech dne 18.06.2018

**POSKYTOVATEL:**

Ing. Jiří Matoušek  
Jednatel VERA, spol. s r.o.

V Praze dne 11.06.2018



## Příloha A – Vymezení rozsahu a podmínek servisní podpory

### 1. ROZSAH POSKYTOVANÉ SERVISNÍ (TECHNICKÉ) PODPORY

- 1.1. Průběžné provádění inovace dodaného SW, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
- 1.2. Provádění obecných změn dodaného SW v důsledku změny HW a SW prostředků.
- 1.3. Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatel z datového úložiště Poskytovatele.
- 1.4. Distribuce nových verzí dodaného SW uživatelům elektronicky; Poskytovatel zajistí takovou funkcionalitu dodaného SW, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí.
- 1.5. Distribuce inovovaného dodaného SW za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena min. 5 pracovních dní před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
- 1.6. Aktualizace provozní dokumentace.
- 1.7. Uživatelská i technická podpora bude zajišťována všemi těmito způsoby:
  - a. Prostřednictvím servisního e-mailu.
  - b. Prostřednictvím elektronické oznamovací služby - HelpDesk.
  - c. Prostřednictvím vzdáleného připojení na PC uživatele / server.
- 1.8. Servisní e-mailová adresa umožní zaměstnancům Objednatele nahlášení požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.9. Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.10. Dostupnost kontaktního místa je 7x24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy podle kategorie vady (viz. bod 2.1). Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele.
- 1.11. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
  - a) na e-mailové adrese: [xxxxxxxxxxx](mailto:xxxxxxxxxxx) v režimu min. 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 h
  - b) systémem servisní podpory (HelpDesk): <https://helpdesk.vera.cz/ih/ihzakaznik> v režimu 7x24 (nepřetržitě) vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.12. Reakce na požadavky zaslané Objednatel prostřednictvím servisního e-mailu bude zajištěna pracovníky Poskytovatele.



- 1.13. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 1.14. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek (vyjma předem písemně nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.15. Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.).
- 1.16. HelpDesk musí Objednateli umožnit znovuotevření Poskytovatelem uzavřeného požadavku.
- 1.17. Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 1.18. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli ukončit.

## 2. KATEGORIE VAD A GARANCE DOBY ODEZVY

- 2.1. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:
  - a) **Kategorie vady „vysoká“:** Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 2 pracovních hodin po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 8 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, bude cena za provedení opravy stanovena na základě ceníku Zhotovitele.
  - b) **Kategorie vady „střední“:** Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu



způsobenou důvody na straně Objednatele, bude cena za provedení opravy stanovena na základě ceníku Zhotovitele.

- c) **Kategorie vady „nízká“:** Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 1 pracovního dne po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 5 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, bude cena za provedení opravy stanovena na základě ceníku Zhotovitele.
- 2.2. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel, popř. ve spolupráci s Poskytovatelem.
- 2.3. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 08:00 do 16:00 hodin.
- 2.4. Poskytovatel zajistí servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí RAIS nebo ISMP vzniklých při jejich užití Objednatelem, přičemž v případě, že nebude možné provozní problémy vyřešit prostřednictvím dálkové podpory IT pracovníků úřadu, budou problémy řešeny prostřednictvím odborných technických pracovníků poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.



## **Příloha B – Specifikace podporovaného programového vybavení**

**Servisní podpora se týká následujícího programového vybavení dodaného  
Poskytovatelem Objednateli na základě smlouvy o dílo ze dne 18.06.2018 ve dvou  
následujících etapách :**

### **1. Etapa - Rozšíření AIS (RAIS):**

#### **Rozšíření AIS o nové agendy:**

- Evidence sociální práce
- Veřejný opatrovník
- Zvláštní příjemce důchodu
- Rozhraní pro integraci na ESS Athena, na Základní registry (ISZR, AISEO).

### **2. Etapa - Informační systém Městské policie**

- Desktopové aplikace ISMP
- Mobilní aplikace ISMP
- Rozhraní pro integraci na ESS Athena, na ISZR, na agendu Příjmy



## 1. CENÍK SLUŽEB

Servisní a technická podpora díla za jeden rok:

Servisní podpora za 1 rok			
Položka	Bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	S DPH (Kč)
Rozšíření AIS (RAIS)*	19 723,00	4 141,83	23 864,83
Modernizace ISMP**	38 502,00	8 085,42	46 587,42
<b>Celkem servisní podpora za 1 rok</b>	<b>58 225,00</b>	<b>12 227,25</b>	<b>70 452,25</b>

Servisní a technická podpora díla za 5 let (po dobu udržitelnosti projektu):

Servisní podpora za 5 let			
Položka	Bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	S DPH (Kč)
Rozšíření AIS (RAIS)	98 615,00	20 709,15	119 324,15
Modernizace ISMP	192 510,00	40 427,10	232 937,10
<b>Celkem servisní podpora za 5 let</b>	<b>291 125,00</b>	<b>61 136,25</b>	<b>352 261,25</b>

**\* roční paušální cena za servisní podporu RAIS nesmí přesahovat 25% z ceny za realizaci 1. etapy plnění dle přílohy B této smlouvy a SoD**

**\*\*roční paušální cena za servisní podporu ISMP nesmí přesahovat 25% z ceny za realizaci 2. etapy plnění dle přílohy B této smlouvy a SoD**